

Bot Coach

Optimierungs-Guide

So wird dein Bot jede Woche besser — automatisch und datenbasiert.

1 Was ist der Bot Coach?

Dein KI-Trainer, der nie schläft.

Der Bot Coach analysiert kontinuierlich die Gespräche deines Bots, erkennt Wissenslücken, identifiziert Verbesserungspotenzial und generiert automatisch Vorschläge — von neuen KB-Artikeln bis hin zu Prompt-Optimierungen.

Statt manuell hunderte Chatverläufe durchzugehen, übernimmt der Bot Coach die Analyse und liefert dir konkrete Handlungsempfehlungen. Das Ergebnis: Dein Bot wird mit jeder Woche präziser, hilfreicher und professioneller.

2 Die Bot Coach Features im Detail

I Bot Coach Insights

ALLE PLÄNE

Erkennt automatisch Wissenslücken (KB-Gaps), analysiert häufig gestellte Fragen und identifiziert negatives Nutzer-Feedback. Du siehst auf einen Blick, wo dein Bot Schwächen hat.

K KB-Vorschläge

ALLE PLÄNE

Ab 5 erkannten KB-Gaps erstellt der Bot Coach automatische Artikelentwürfe, die du nur noch prüfen und veröffentlichen musst. Aus Wissenslücken werden fertige Antworten.

S Smart Rewrite

ALLE PLÄNE

Die KI optimiert deinen System-Prompt basierend auf Gesprächsanalysen und speichert das Ergebnis als Entwurf. Du entscheidest, ob die Änderung übernommen wird — volle Kontrolle.

A Auto-KB

PRO / AGENCY

Täglicher Cron-Job erstellt automatisch max. 3 neue KB-Artikel pro Lauf aus erkannten Wissenslücken. Dein Bot lernt auch dann dazu, wenn du im Urlaub bist.

O Auto-Optimize AGENCY

Tägliche Micro-Improvements am System-Prompt basierend auf negativem Feedback. Maximal 15% Prompt-Änderung pro Optimierung — so bleibt die Tonalität stabil, während die Qualität steigt.

3 Best Practices für maximale Qualität

WOCHE Beobachten und Lernen

1



Täglich das Dashboard prüfen. Feedback-Trends beobachten. Verstehen, welche Fragen dein Bot noch nicht beantworten kann. Erste KB-Gaps identifizieren.

WOCHE Aktiv Optimieren

2-4



KB-Vorschläge des Bot Coach umsetzen. Smart Rewrite ausprobieren und Entwürfe prüfen. Vorschlagsfragen basierend auf Top-Fragen anpassen. System-Prompt mit klarer Tonalität und Grenzen definieren.

AB Autopilot Aktivieren

MONAT

2



Auto-KB aktivieren (Pro-Plan). Bot Coach arbeitet im Hintergrund. Wöchentlich nur noch kurzer Check der automatisch erstellten Artikel. Fokus auf Strategie statt Detailarbeit.

KB Quality Score verstehen

Der Bot Coach bewertet deine Wissensbasis mit einem Quality Score von A bis F. Die Bewertung basiert auf drei Dimensionen:

GRADE	COVERAGE	FRESHNESS	DIVERSITY	BEDEUTUNG
A	> 90%	< 30 Tage	Hoch	Exzellent — Bot beantwortet fast alles korrekt
B	75-90%	< 60 Tage	Gut	Solide — wenige Lücken, regelmäßig aktualisiert
C	50-75%	< 90 Tage	Mittel	Ausbaufähig — erkennbare Wissenslücken
D	25-50%	> 90 Tage	Niedrig	Kritisch — Bot kann viele Fragen nicht beantworten
F	< 25%	> 180 Tage	Minimal	Dringender Handlungsbedarf

4

Optimierungs-Checkliste

Arbeite diese 10 Punkte ab, um das Maximum aus deinem Bot herauszuholen:

- Wissensbasis mit mindestens 20 Artikeln starten
Decke die häufigsten Fragen ab: Öffnungszeiten, Preise, Leistungen, Kontakt, FAQ

- System-Prompt mit Tonalität und Grenzen definieren
Beispiel: "Du bist freundlich, per Sie, antwortest nur zu Themen der Praxis. Bei medizinischen Fragen verweist du an den Arzt."

- Vorschlagsfragen konfigurieren
3-5 Buttons wie "Öffnungszeiten", "Termin buchen", "Anfahrt" — senkt die Einstiegshürde

- Feedback-Buttons aktivieren
Daumen hoch/runter nach jeder Antwort — liefert Daten für den Bot Coach

- Wöchentlich KB-Gaps prüfen
Dashboard → Bot Coach → Insights — neue Wissenslücken identifizieren

- Smart Rewrite alle 2 Wochen testen
Entwurf prüfen, vergleichen, bei Verbesserung übernehmen

- Auto-KB aktivieren (Pro-Plan)
Automatische Artikelerstellung aus erkannten Wissenslücken — max. 3 pro Tag

- Negative Feedbacks analysieren
Jedes negative Feedback ist eine Lernchance — Antwort prüfen und KB ergänzen

- Top-Fragen als FAQ-Einträge anlegen
Die 10 häufigsten Fragen als dedizierte KB-Artikel mit präzisen Antworten

- RAG-Einstellungen optimieren (Top-K, Similarity)
Top-K: Anzahl der KB-Artikel pro Antwort (Standard: 3). Similarity Threshold: Mindest-Relevanz (Standard: 0.7)

Ein realistisches Beispiel — Zahnarztpraxis mit 50 Anfragen pro Tag:

OHNE OPTIMIERUNG (TAG 1)

KB-Artikel	8
Antwortquote	45%
Positives Feedback	52%
KB Quality Score	D
Erkannte KB-Gaps	23

- Bot kennt keine Öffnungszeiten an Feiertagen
- Fragen zu Zahnreinigung unbeantwortet
- System-Prompt zu generisch
- Keine Vorschlagsfragen konfiguriert

NACH 4 WOCHEN BOT COACH

KB-Artikel	34
Antwortquote	87%
Positives Feedback	89%
KB Quality Score	A
Erkannte KB-Gaps	3

- Alle Standard-Fragen abgedeckt
- System-Prompt auf Praxis-Tonalität optimiert
- Auto-KB füllt neue Lücken automatisch
- Terminbuchung direkt im Chat möglich

Der Unterschied in Zahlen

In 4 Wochen: +26 KB-Artikel, +42 Prozentpunkte Antwortquote, +37 Prozentpunkte positives Feedback. Das bedeutet: ~20 Anfragen weniger pro Tag, die manuell bearbeitet werden müssen — bei 50 Anfragen/Tag eine Zeitersparnis von ca. 1,5 Stunden täglich.

Fazit: Kontinuierliche Verbesserung schlägt einmalige Einrichtung.

Ein Bot, der nicht optimiert wird, bleibt auf dem Niveau von Tag 1. Mit dem Bot Coach wird er zu einem lernenden System, das sich an die tatsächlichen Fragen deiner Kunden anpasst — Woche für Woche.